

การดำเนินงานธุรกิจโรงแรมมาตรฐานแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
The Business Operating of One motel at Pranburi Prachuabkhirikhan Province

พิทักษ์ ศิริวงศ์ กุศพันธ์ ก่องแก้ว พิสิษฐ เชิญฉิน และ อธิวัฒน์ ไทสันติกุล¹

¹สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพชรบุรี 76120
²สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพชรบุรี 76120

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมมาตรฐาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ พนักงาน และลูกค้าโรงแรมมาตรฐานแห่งหนึ่งใน อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และพบว่า ธุรกิจโรงแรมมาตรฐานเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้จำนวนมาก และได้รับเงินสดหมุนเวียนในกิจการอย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างความต่างจากคู่แข่งในด้าน ราคา การตกแต่งสถานที่ ความเป็นส่วนตัว และการพูดแบบปากต่อปากเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมการขาย ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจมีไม่มาก กิจการควรมีการให้บริการที่พิเศษมากขึ้น เพิ่มแรงจูงใจในการใช้บริการแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้า

คำสำคัญ: ธุรกิจโรงแรม โรงแรมมาตรฐาน

Abstract

The purpose of this research was to study the model and strategies in the motel business. This was a Qualitative research and the depth interview with one of the motel in Ampur Pranburi, Prachuap Khiri Khan Province. The research was found that the motel business is business generated enormous and receive regular cash flow on acquisitions a different building from the competition in pricing decorated place Privacy and spread widely spoken as a strategy to promote sales. The problems and obstacles in business only a few. Affairs should be providing more special. Experiences increase motivation to use the service to customers. To meet customer needs.

Keyword: Hotel business, Motel

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจที่พักมีหลายประเภท ได้แก่ โรงแรมธุรกิจ โรงแรมท่าอากาศยาน โรงแรมพักอาศัย โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (รีสอร์ท) โรงแรมคาสิโน โรงแรมประเภทที่พักและอาหาร (เกสต์เฮาส์) โรงแรมบังกะโล โมเทล อุตสาหกรรมที่พักแรมนับเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในยุคปัจจุบันที่มีความหลากหลายมากที่สุด และเป็นธุรกิจที่มีความท้าทายมากที่สุดเช่นเดียวกัน โอกาสในการทำงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวก็อยู่ค่อนข้างมากสำหรับยุคใหม่ที่ต้องทำงานหนักที่ท้าทายต่อศักยภาพของตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าสูง ในอนาคตอุตสาหกรรมที่พักแรมหรืออุตสาหกรรมโรงแรมจะขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ขอบเขตของงานและตำแหน่งงานก็ขยายตัวตามไปด้วย แต่เดิมโรงแรมส่วนใหญ่มีแค่ลูกค้าสร้างขึ้นในย่านใจกลางเมืองหรือในเขตตัวเมือง แต่ปัจจุบันมีการสร้างโรงแรมเพิ่มมากขึ้นตามบริเวณใกล้ย่านธุรกิจลงนามินและอุตสาหกรรมชานเมือง ในเขตชนบทหรือแหล่งธรรมชาติในท้องถิ่นที่สวยงาม แนวคิดใหม่เกี่ยวกับที่พักแรม เช่น Bed and Breakfast Inns, All-Suite Hotels และ Guesthouse and Condominium Hotels เริ่มเข้ามาเป็นธุรกิจใหม่ที่นับวันจะเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ความท้าทายของอุตสาหกรรมที่พักแรมหรือโรงแรมมีมากขึ้นทุกวันและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมการก่อนการเปิดโรงแรมแห่งใหม่แต่ความตื่นต้นจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการสร้างธุรกิจใหม่ เป็นความรู้ที่อยู่ห่างไกลต่อความยากลำบากใดๆ ที่เราอาจมีหรือต้องเผชิญ (นิคม จารุณี, 2536)

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของโรงแรมดังนี้ "โรงแรม" หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547; มาตรา 4)

โรงแรมมาตรฐานเป็นธุรกิจการให้บริการ ทางผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ การตลาดบริการ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน และการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้อยู่และผู้ซื้อและผู้ใช้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2545) จึง ศิริวรรณ เสรวิรัตน์ (2539) ได้กล่าวเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ บริการว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่สูงกว่าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก

โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจประเภทโรงแรมมาตรฐาน เพื่อที่จะได้ทราบถึงวิธีการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ และการใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมมาตรฐานเพื่อสร้างความได้เปรียบ

0.125(53)_29

ทางด้าน การแข่งขัน เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจประเภทโรงแรมและที่พักมีการขยายตัวเป็นอย่างมากส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจประเภทนี้ ทางผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม เป็นการศึกษาองค์ความรู้และเป็นแนวทางในการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถพัฒนาช่องทางทางการตลาดในด้านใหม่ๆ

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความประสงค์การศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมม่านรุศแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมม่านรุศ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมม่านรุศ

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษารูปแบบและกลยุทธ์รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมม่านรุศแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอ ปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ขั้นตอนการศึกษา

1. ศึกษาประเด็นหัวข้อคำถามที่ต้องการคำตอบจากหัวข้อเรื่องที่จะทำการศึกษาวิจัย
2. สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงานธุรกิจโดยเน้นศึกษารูปแบบของกิจการ
3. จัดทำแบบแนวทางในการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยและคำแนะนำจากผู้ให้คำปรึกษา
4. นำแบบแนวทางในการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา
5. นำแบบแนวทางในการสัมภาษณ์มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
6. นำแบบแนวทางในการสัมภาษณ์ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเข้าสู่การพิจารณาของผู้ให้คำปรึกษาและผู้วิจัยเพื่อหาข้อสรุปก่อนที่จะไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมทั้งแนวคำถามทางการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์จากโรงแรมม่านรุศแห่งหนึ่งในพื้นที่ อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. เจ้าของกิจการโรงแรมม่านรุศจำนวน 1 คน
2. พนักงานต้อนรับ 1คน
3. ทำความสะอาดจำนวน 2 คน
4. ผู้ให้บริการจำนวน 15 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบแนวทางในการสัมภาษณ์ 2. สมุดจดบันทึก 3. เครื่องบันทึกเสียง 4. การเสวนากับผู้ให้คำปรึกษา 5. เครื่องบันทึกภาพ 6. ทานะที่ใช้เดินทางไปยังสถานที่ทำการศึกษาวิจัย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวทางการสัมภาษณ์ปรึกษาเจ้าของธุรกิจโรงแรม และ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแนวคำถาม โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน มกราคม ถึง เดือน มีนาคม 2553

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะและรูปแบบของที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมม่านรุศ จากนั้นจึงเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ณ สถานที่ประกอบกิจการโรงแรมม่านรุศที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานี้ใน อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการศึกษานี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์ที่ได้และนำมาสรุปเป็นประเด็น จัดตามหมวดหมู่เพื่อนำไปวิเคราะห์สรุปผล

ผลการศึกษา

ความเป็นมาของการดำเนินธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์พบว่าเจ้าของธุรกิจโรงแรมม่านรูดเป็นผู้ประกอบธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ รถตู้โดยสาร ธุรกิจรับจ้างชุดดินและถมที่ ธุรกิจแผ่นพื้นปูนซีเมนต์ จึงมีโอกาสพบกับผู้คนในธุรกิจอื่นหลายอาชีพ และได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนคติ ในการดำเนินธุรกิจจึงทำให้ทราบว่าอาชีพการดำเนินธุรกิจโรงแรมม่านรูด เป็นอาชีพที่น่าสนใจ เนื่องจากเป็นกิจการที่ได้รับเงินอุดหนุนเวียนและเป็นกิจการที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการทุกวันโดยไม่ขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจ ทำให้ตัดสินใจที่จะลงทุนในธุรกิจนี้

ลักษณะทั่วไปของโรงแรมม่านรูด

จากการสัมภาษณ์ธุรกิจโรงแรมม่านรูด พบว่ามีลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบการบริหารงานแบบครอบครัว มีผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว และเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารจัดการธุรกิจ แบ่งหน้าที่แบบช่วยกันทำงาน ในกิจการ มีพนักงานจำนวนไม่มาก โดยเน้นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการมากนัก แต่พนักงานให้ความเคารพเทียงใจต่อเจ้าของกิจการมาก เจ้าของกิจการเปรียบเสมือนหัวหน้าในการดูแลบริหารกิจการทั้งหมด

สินค้าและบริการ

จากการศึกษาโรงแรมม่านรูดพบว่า มีห้องพักจำนวน 9 ห้อง แต่ละห้องมีความแตกต่างกัน เช่น ในห้องที่ 1 เป็นห้องขนาดใหญ่ เป็นห้องโถงสำหรับร้องคาราโอเกะ มี 2 ห้องนอน สำหรับลูกค้าที่มานอนหลายคู่ โดยหน้าห้องพักจอดรถยนต์ได้ 2 คัน ในห้องที่ 2 ถึง ห้องที่ 9 เป็นห้องขนาดกลาง สำหรับผู้ใช้บริการเพียงคู่เดียว สามารถจอดรถได้คันเดียว มีการจัดตกแต่งห้องที่แตกต่างกัน ความพิเศษอยู่ที่ห้องที่ 8 และห้องที่ 9 มีสวนตกแต่งเป็นธรรมชาติ ภายในห้องเพิ่มเติม ห้องพักทั้ง 9 ห้องมีอุปกรณ์ที่เหมือนกัน คือ เตียงนอน ในแต่ละห้อง มีเตียงต่างกัน เช่น เตียงกลม เตียงรูปวงรี เตียงรูปหัวใจ มีหมอน 2 ใบ แต่ไม่มีผ้าห่มให้บริการในแบบพักชั่วคราว มีให้เฉพาะลูกค้าที่พักค้างคืน หากพักชั่วคราวต้องการนำหมอนมาของพนักงานได้ ในห้องพักมีเครื่องปรับอากาศ และโทรทัศน์ให้บริการทุกห้อง มีสบู และผ้าเช็ดตัวเตรียมไว้ให้ห้องละ 2 ชุด น้ำดื่ม 1 ขวด ห้องอาบน้ำ และสุขาลักษณะไม่เหมือนกัน บางห้องมีห้องอาบน้ำแบบมอของทะเลหมอกในได้ เพื่อสุนทรีย์ภาพของผู้มาใช้บริการ โดยในทัศนคติของเจ้าของกิจการคิดว่าลูกค้ามีความต้องการใช้บริการห้องพักต่างกันไป โดยห้องที่ 1 สำหรับสังสรรค์เป็นหมู่คณะ หรือผู้ที่ต้องการร่วมเพศแบบหลายคู่คล้ายกับ ห้องที่เหลือมีไว้สำหรับบริการเป็นคู่ หรือผู้ที่มาพัก 3 คน ในทุกห้องมีภาพเปลือยกายของชายหญิงเป็นการสร้างบรรยากาศให้กับลูกค้า และจะมีบริการพิเศษทางด้านเครื่องดื่ม อาหาร และถุงยางอนามัย โดยจะคิดเพิ่มจากราคาปกติ 20% ในส่วนของบริการทางเพศผู้ประกอบการไม่มีการบริการ แต่มีผู้ประกอบการเหล่านี้

ฝากเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไว้ที่พนักงาน สำหรับลูกค้าที่ต้องการ แต่ต้องติดต่อเอง โดยเจ้าของกิจการไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ประกอบอาชีพเหล่านี้แต่อย่างใดเลย เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องการมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เป็นสิ่งที่ไม่ดีกฎหมาย

การตั้งราคาที่พัก

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการพบว่า ในทัศนคติของเจ้าของกิจการคิดว่าหากมองการทำธุรกิจนี้แล้วควรสร้างความแตกต่างจากธุรกิจประเภทเดียวกัน จึงใช้เงินลงทุนในกิจการนี้ค่อนข้างสูง เจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับโรงแรมแห่งนี้เป็นอย่างมาก โดยมาดูแลกิจการด้วยตนเอง ในการลงทุนที่สูงและกิจการมีความแตกต่าง ทำให้เจ้าของกิจการได้วางตำแหน่งการตลาดของตนไว้สูง และมีการตั้งราคาแพงกว่าโรงแรมคู่แข่งในบริเวณใกล้เคียง โดยกำหนดราคาการเข้าพักแบบชั่วคราว 3 ชั่วโมง 250 บาท ซึ่งไม่คิดไปคิดชั่วโมงละ 80 บาท และห้องแบบค้างคืน 500 บาท การตั้งราคาบริการซัฟฟาล์งส่งผลทำให้มีกำไรประมาณ 70% ของต้นทุน จากการศึกษาพบว่ามีกำไรขั้นต่ำต่อวันประมาณ 3,000-4,000 บาท จากการคำนวณของเจ้าของกิจการทำให้ประมาณได้ว่าสามารถคืนทุนได้ในระยะไม่เกิน 3 ปี แต่เมื่อได้ดำเนินการมา 1 ปี ทำให้ทราบว่าระยะเวลาคืนทุนของกิจการน่าจะอยู่ที่ประมาณ 4-5 ปี เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

การเลือกสถานที่

ผู้ประกอบการมีความคิดว่าควรเลือกหาสถานที่ในบริเวณใกล้เคียงกับที่หักอาศัย เพราะสามารถดูแลกิจการได้ง่ายประกอบกับมีที่ดินราคาถูกใน อำเภอปรานบุรี ถูกยึดทรัพย์ขายทอดตลาด ตรงกับความต้องการของเจ้าของกิจการเนื่องจาก เป็นสถานที่ห่างไกลผู้คน อยู่ในซอยจากถนนหลายหลักประมาณ 2 กิโลเมตร เป็นพื้นที่เหมาะสมในการดำเนินกิจการ ทำให้ตัดสินใจลงทุนทำธุรกิจบริเวณนี้ อีกทั้งมีความเชื่อมั่นว่ากิจการนี้สามารถดำเนินได้แม้ว่าจะอยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เพราะสังเกตเห็นว่าไม่ภาวะเศรษฐกิจจะเป็นเช่นไร มนุษย์ทุกคนยังคงมีความต้องการทางเพศอย่างไม่จำกัด ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ และความสัมพันธ์อันลึกซึ้งระหว่างบุคคล เพียงแต่ต้องการสำราญใจเท่านั้น ผู้ประกอบการจึงได้สร้างโรงแรมม่านรูดที่มีลักษณะแตกต่างจากโรงแรมม่านรูดทั่วไปคือ ไม่ใช้ผ้าปูผ้าใบในการเปิดปิด เพราะเห็นว่าล้าสมัย ห้องมีขนาดใหญ่กว่าปกติโดยในแต่ละห้องมีรูปแบบการตกแต่งภายในที่แตกต่างกัน คือ บางห้องจัดตกแต่งเป็นสวนภายในห้อง และบางห้องมีคาราโอเกะให้บริการ เนื่องจากเจ้าของกิจการมีแนวคิดว่าการตกแต่งภายในห้องต้องมีความแตกต่างจากบ้านทั่วไป เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

การส่งเสริมการขาย

วันเริ่มเปิดกิจการเจ้าของกิจการได้นำนางแบบมาแสดงและเดินบนเวทีเป็นการสร้างความสนใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย ในช่วงแรกของกิจการเปิดกิจการ เจ้าของกิจการได้โฆษณาผ่านป้ายขนาดใหญ่ติดตามริมถนนสายเพชรเกษม ระหว่าง อำเภอหัวหิน ถึง อำเภอปราณบุรี และได้โฆษณาทางสถานีวิทยุชุมชน เคเบิลทีวีท้องถิ่นครอบคลุมพื้นที่อำเภอหัวหินและอำเภอปราณบุรี จำนวน 4 คลื่น เป็นระยะเวลา 6 เดือน ค่าใช้จ่ายในการโฆษณาเดือนละ 10,000 บาท หลังจากนั้นได้ลดการโฆษณาลงเหลือเพียงคลื่นเดียวเท่านั้น เสียค่าใช้จ่าย 2,000 บาทต่อเดือน มีเพียงแผ่นป้ายโฆษณาหน้าทางเข้าสถานที่ประกอบการเท่านั้น เจ้าของกิจการอาศัยการพูดแบบปากต่อปากของผู้อยู่มาใช้บริการเป็นการโฆษณาแทน เพราะเจ้าของกิจการเน้นความประทับใจให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการแนะนำกันต่อไปเรื่อยๆ โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจการของตน ในรูปแบบปากต่อปากนี้ด้วยตนเอง ขณะที่ได้ไปรับประทานอาหารที่ร้านแห่งหนึ่ง ในอำเภอหัวหิน เจ้าของกิจการได้เห็นว่าคนแนะนำโรงแรมมาพูดของตนกับกลุ่มเพื่อน ๆ ในโต๊ะอาหาร จึงเชื่อว่ากิจการเป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าในระดับหนึ่งแล้ว กลุ่มลูกค้าที่เคยมาใช้บริการต่างรู้จัก ลูกค้ามีความประทับใจในบริการและสถานที่ จึงมีการใช้บริการซ้ำเกิดขึ้น และยังมีบุคคลนำกิจการให้ผู้อื่นที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ มาใช้บริการในอนาคต หรือในทางด้านการตลาดได้เรียกสิ่งที่เกิดขึ้นนี้ว่า Word of Mouth หรือ การสื่อสารแบบปากต่อปาก เจ้าของกิจการจึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องทำการโฆษณามากนัก และเจ้าของกิจการยังมีความเชื่อมั่นในทางด้านรูปแบบห้องพักและบริการที่อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยสร้างความแตกต่างที่มีการจัดตกแต่งห้องทั้ง 9 ห้องที่ไม่เหมือนกัน ห้องมีขนาดใหญ่ ประกอบด้วยห้องทุกห้องเพิ่งสร้างเสร็จไม่นานจึงใหม่และทันสมัย ไม่จำเป็นต้องให้ส่วนลดแก่ลูกค้า โดยนำกำไรส่วนต่างมาใช้ในการปรับปรุงห้องพักให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นการขยายกิจการต่อไปในอนาคต

พนักงานในสถานประกอบการ

จากการศึกษาพบว่า ในโรงแรมมานูรูตมีพนักงานประจำอยู่จำนวน 3 คน แบ่งการทำงานออกเป็น 2 รอบคือรอบกลางวันและรอบกลางคืน ช่วงเวลากลางวันจะมีพนักงาน 2 คน ทำงานตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 16.00 น. และ 8.00 น. ถึง 18.00 น. ส่วนช่วงเวลากลางคืนจะมีพนักงานให้บริการคนเดียวเริ่มทำงานตั้งแต่เวลา 18.00 น. ถึง 6.00 น. ของวันถัดไป เนื่องจากช่วงเวลากลางคืนพนักงานมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าและทำความสะอาดห้องหลังจากลูกค้าใช้บริการ แต่ในช่วงเวลากลางวันจำเป็นต้องมีพนักงาน 2 คน เพราะต้องดูแลความสะดวกและความเรียบร้อยทั้งบริเวณภายในและภายนอกโรงแรมมานูรูตด้วย เช่น การรดน้ำต้นไม้ ตัดหญ้า ทำความสะอาดพื้นที่ตามบริเวณต่างๆ โดยรอบโรงแรมมานูรูตพนักงานสามารถผลัดเปลี่ยนช่วงเวลางานการทำงานได้ คือ ช่วงเวลากลางวันปรับเปลี่ยนเป็นช่วงเวลา

คืน ช่วงเวลากลางคืนปรับเปลี่ยนเป็นช่วงเวลากลางวัน โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้จัดเวลางานให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม พนักงานได้รับรายได้ต่อเดือนเป็นเงินจำนวน 5,000 บาท ได้รับเงินรางวัลจากผู้ให้บริการ และได้รับเงินพิเศษตามเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลตรุษจีน เทศกาลปีใหม่ และได้รับสวัสดิการต่างๆ ทางด้านที่พักอาศัย อาหาร โดยใน 1 เดือน พนักงานสามารถลาหยุดงานได้ 2 วัน หากมีความจำเป็นพนักงานสามารถลาหยุดเพิ่มเติมได้ โดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเจ้าของกิจการ และในทุก ๆ วันเจ้าของกิจการจะตรวจดูความเรียบร้อยของสถานที่และการทำงานของพนักงาน โดยตรวจสอบจากกล้องวงจรปิด มีการคิดตั้งไว้จำนวน 4 เครื่อง ครอบคลุมบริเวณโดยรอบสถานที่ รวมถึงห้องสำนักงาน หากเกิดความผิดพลาดพนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ถ้ามีทรัพย์สินเสียหาย เจ้าของกิจการจะหักค่าเสียหายจากเงินเดือนของพนักงาน และจะมีการว่ากล่าวตักเตือนพนักงานในกรณีพนักงานทำผิด

หลักฐานทางกายภาพ

จากการศึกษาโรงแรมมานูรูตพบว่าโรงแรมมานูรูตแห่งนี้เป็นสถานที่ที่สะอาด สดชื่นตกแต่งห้องมีความหลากหลายทันสมัย และความสะดวกของห้องพักที่มีการทำความสะอาดหลังจากการใช้ห้องทุกครั้ง ประกอบกับความรวดเร็วในการบริการของพนักงาน และบริการอื่นๆ ที่ทางโรงแรมมานูรูตสามารถหลังที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองความต้องการได้ เช่น เครื่องดื่ม อาหาร และดูยาง ทำให้โรงแรมมานูรูตสามารถตอบสนองตามความต้องการตามที่ลูกค้าคาดหวังได้

การให้บริการ

เริ่มตั้งแต่ลูกค้าขับรถเข้ามาใช้บริการโรงแรมมานูรูต โรงแรมได้ติดตั้งเสียงสัญญาณเตือนให้พนักงานทราบดีว่ามีลูกค้าเข้าใช้บริการ ภายหลังจากลูกค้าขับรถเข้าไปจอดบริเวณหน้าห้องพักแล้วพนักงานจึงนำน้ำดื่ม 1 ขวดและถุงแอมมาเปิดห้องให้แก่ลูกค้า พนักงานต้องจดบันทึกเลขทะเบียนรถของลูกค้าทุกคันเพื่อใช้ในการบริการรักษาความปลอดภัย เมื่อเข้าไปใช้บริการภายในห้องพักลูกค้าสามารถใช้โทรศัพท์ภายในห้องเพื่อสั่งซื้อเครื่องดื่มและดูยางอนามัย พนักงานนำเครื่องดื่มและสิ่งของมาส่งให้ลูกค้าผ่านช่องส่งของเล็ก ๆ ขนาดประมาณ 10x15 นิ้ว วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัวและความสะดวกแก่ลูกค้าหากลูกค้ากำลังมีเพศสัมพันธ์ หรือไม่ได้สวมใส่เสื้อผ้าในขณะนั้น พนักงานจะโทรไปแจ้งเตือนลูกค้าครบกำหนดเวลาและถามลูกค้าด้วยความประสงคืจะต่อเวลาพักหรือไม่ ถ้าลูกค้ามีความประสงค์ใช้บริการต่อจะคิดราคาเพิ่มในอัตรา 80 บาท ต่อ ชั่วโมง เศษของชั่วโมงหากเกิน 30 นาทีจะคิดเพิ่มเป็น 1 ชั่วโมง เมื่อลูกค้าออกจากห้องพักเรียบร้อยแล้วพนักงานจะรีบเข้ามาทำความสะอาดห้องพัก โดยเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ล้างห้องน้ำ ทำความสะอาดห้องสำหรับให้บริการผู้มาใช้บริการต่อไป โดยใช้เวลาน

การทำความสะดวกในห้องพักประมาณ 10 ถึง 15 นาที สอดคล้องกับนโยบายของเจ้าของกิจการที่ว่า "เราเปิดเป็น
ชั่วคราว ต้องมีห้องพร้อมเสมอ"

ปัญหาและอุปสรรค

จากการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการโรงแรมมาบรูตพบว่าโรงแรมมาบรูตแห่งนี้มีอุปสรรค
ทางด้านบริการห้องพักคือน้ำและไฟฟ้า ถ้าหากน้ำไม่ไหลหรือไฟฟ้ารั่วจะไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้
ผู้ประกอบการได้มีวิธีแก้ไขโดยมีน้ำสำรองซึ่งสามารถใช้ได้เพียงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ส่วนด้านไฟฟ้านั้นไม่สามารถ
แก้ไขได้แต่มีบางกรณีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการขณะไฟฟ้าดับโดยไม่สนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงต้องการเสียบปลั๊ก
เพียงอย่างเดียว และกรมการไฟฟ้าของกิจการเกี่ยวกับด้านวิศวกรรมเจ้าของกิจการกล่าวหากมองในแง่ทั่วไป
เห็นว่าเป็นการที่ไม่ได้แต่สำหรับตัวเจ้าของกิจการมองว่าเปิดกิจการทั่วไปโดยกล่าวว่า "ถ้าหากเราไม่เปิดคนอื่นเรา
ก็เปิดอยู่ดี" สำหรับปัญหาทางด้านกฎหมายเจ้าของกิจการได้จดทะเบียนเป็นห้องพัก 24 ชั่วโมงโดยใช้คำว่า
รีสอร์ท แทนเนื่องจากสามารถจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ใช้มานูตด้านหน้าเพื่อป้องกันไม่ให้
เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสวน เจ้าของกิจการเป็นผู้ที่รู้จักและสนิทสนมกับผู้มีอิทธิพลจำนวนมากทำให้ไม่มีปัญหาการร
ไถของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

สรุปผลการวิจัย

จากผลของการศึกษารูปได้ว่า โรงแรมมาบรูตมีห้องพักทั้งหมด 9 ห้อง มีอุปกรณ์พื้นฐานอำนวยความสะดวก
สะดวกที่เหมือนกันแต่มีการจัดตกแต่งที่แตกต่างกันออกไปทั้งหมด 9 ห้อง การให้บริการพิเศษเช่นอาหารเครื่องดื่ม
และถุงยางอนามัย โรงแรมแห่งนี้จะไม่มีการขายบริการทางเพศ แต่หากลูกค้ามีความต้องการ ทางโรงแรมจะเบอร์
โทรศัพท์ที่ผู้ขายบริการฝากไว้กับพนักงานไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนราคามีด้วยกัน 2 แบบ แบบชั่วคราว และค้าง
คืน โดยชั่วคราวคิดค่าบริการในอัตรา 3 ชั่วโมง ในราคา 250 บาทถ้าเกินเวลาคิดเพิ่มชั่วโมงละ 80 บาท ค้างคืนคิด
อัตรา 500 บาทคิดคืน ทางด้านสถานที่ อยู่ในทำเลที่ตั้งคับค่าน อยู่ในซอยห่างจากถนนเส้นหลักประมาณ 2
กิโลเมตร และอยู่ใกล้ที่พักอาศัยของเจ้าของกิจการเพื่อสะดวกในการดูแล และบริหารจัดการ การส่งเสริมการขายใน
ระยะแรกได้ส่งเสริมการขายเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้ถึงบริการมีอยู่ของกิจการไม่ว่าจะเป็น โฆษณาทางวิทยุชุมชน
เคเบิลทีวีท้องถิ่นและแผ่นป้ายโฆษณาต่างเป็นเวลา 6 เดือน เมื่อลูกค้ารับแล้วกิจการได้ลดการโฆษณาลงเหลือ
เพียงทางวิทยุชุมชนเพียงคลื่นเดียว และแผ่นป้ายโฆษณาหน้าทางเข้าโรงแรมเท่านั้น โดยอาศัยการพูดแบบปากต่อ
ปากของผู้บริโภคเป็นการโฆษณาแทนการโฆษณาแบบอื่นๆ ทางด้านพนักงานมีทั้งหมด 3 คนทำหน้าที่ทำความสะอาด
สะดวกห้องและดูแลความเรียบร้อยของกิจการ ทำงานสลับเปลี่ยนกันเป็นรอบเวลา โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้

บริหารงาน ตรวจงานและมอบคำสั่งให้กับพนักงานให้ตนเอง ด้านหลักฐานทางกายภาพคือรูปแบบการตกแต่ง
ห้องพักที่แปลกใหม่หลากหลายรูปแบบ ความสะดวกของห้องพักและการให้บริการที่รวดเร็ว เน้นความประทับใจของ
ผู้ใช้บริการ กระบวนการให้บริการเริ่มตั้งแต่ลูกค้านำรถเข้าไปจอดหน้าห้องพัก พนักงานนำน้ำดื่มและกุญแจมาเปิด
ห้อง เมื่อครบเวลาพนักงานโทรศัพท์ไปแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบ เมื่อลูกค้าใช้บริการเสร็จออกจากห้องพัก พนักงาน
เข้าไปทำความสะอาดห้องห้องพักพร้อมสำหรับบริการลูกค้าคนต่อไป ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นเพียงแค่น้ำไม่ไหล
ไฟฟ้าขัดข้องโดยเจ้าของกิจการมีแผนสำรองสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงเท่านั้นและ เจ้าของกิจการเป็นผู้ที่รู้จักผู้มี
อิทธิพลต่างๆมากมาย ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการดำเนินกิจการมากนัก

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาโรงแรมมาบรูตพบว่าธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่นำเงินลงทุนประกอบกิจการ เนื่องจากได้รับเงินสด
เข้ามาในกิจการทุกวันและสม่ำเสมอ ภาวะเศรษฐกิจไม่ส่งผลต่อการให้บริการของลูกค้า ใช้เงินลงทุนไม่มาก กิจการมี
ระยะเวลาสั้นทุนเร็ว การดูแลบริหารกิจการไม่ยุ่งยากสามารถดำเนินการได้ง่าย เป็นธุรกิจที่ทำกำไรได้ดีธุรกิจหนึ่ง
หากไม่สนใจมุมมองของบุคคลทั่วไปที่มีทัศนคติในแง่ลบกับธุรกิจประเภทนี้ และเป็นธุรกิจที่ไม่ต้องส่งเสริมการขาย
มากเพียงสร้างความแตกต่างเพื่อสร้างความโดดเด่นให้กับกิจการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้เกิดการ
โฆษณาแบบปากต่อปากของลูกค้าเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การดำเนินธุรกิจโรงแรมมาบรูต เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ประกอบกับยังไม่
ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสนใจ ในการวางแผนทาง หรือพัฒนา รวมทั้งมีการดำเนินการ
ด้านมาตรฐานการบริการ ความสะดวก ความปลอดภัย เพื่อยกระดับมาตรฐานของโรงแรมประเภทนี้
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม
มาบรูต" เพิ่มในพื้นที่อื่น ๆ และศึกษาในด้านทัศนคติของลูกค้าต่อการเข้ารับบริการโรงแรมมาบรูต

บรรณานุกรม

- ศัลยาพร เสมอใจ, 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท. กรุงเทพฯ. 11
นิคม จารุมณี, 2536. การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. สำนักพิมพ์ไอบีเอ็นเอสไตร์. กรุงเทพฯ. 98

The 2nd National Conference on Administration and Management
May 21, 2010, Hat Yai, Thailand

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547. 2547.12 พฤศจิกายน. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 121 ตอนที่ 70 ก. 13.

[ออนไลน์]. สืบค้นได้จาก http://www.reic.or.th/law/lawfile/hotel_2547.pdf (วันที่สืบค้น 14 ธันวาคม 2552)

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พัฒนาการศึกษาศึกษา. กรุงเทพฯ. 342